

# 国外高校图书馆应对新冠疫情的 举措及启示\*

石婉雯<sup>1</sup> 徐军华<sup>1,2</sup>

(1. 湘潭大学公共管理学院, 湘潭 411105; 2. 湘潭大学公共信息资源管理与开发利用科普基地, 湘潭 411105)

**摘要:** 以U.S.News2020年世界大学排名榜单为参考, 分别选取美英日三国排名靠前的5所高校图书馆作为调查对象, 通过网络调查的方法, 从总体方案、资源建设、纸质文献服务、数字文献服务、教学嵌入服务、COVID-19的研究支持服务6个方面对国外一流高校图书馆应对疫情的举措展开调查与分析。国外高校图书馆在疫情防控中表现出较为专业的应急服务能力与线上服务能力, 我国高校图书馆可以从中汲取经验, 通过开辟专栏导航发布资源与服务、建设数字化课程资源储备平台、系统化建设信息素养教育类在线指南并提供定制化指导、建设与储存专题特藏资源, 以进一步提升我国高校图书馆的应急服务与线上服务能力。

**关键词:** 新冠肺炎疫情; 疫情防控; 线上服务; 国外高校图书馆

**中图分类号:** G258.6    **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2020.10.003

**引文格式:** 石婉雯, 徐军华. 国外高校图书馆应对新冠疫情的举措及启示[J]. 数字图书馆论坛, 2020 (10): 18-24.

2019年12月至今, 新冠肺炎(COVID-19)在全球爆发蔓延, 许多国家都在经受着这一重大突发公共卫生事件的严峻考验, 各行各业都投入到抗击新冠肺炎疫情(以下简称“疫情”)的战斗之中, 图书馆界亦不例外。作为人员和资源高度集中的图书馆, 既要积极开展疫情防控工作, 同时又肩负着资源保障与应急信息服务的重要任务。疫情冲击下的图书馆界, 正在以自己的思考与行动投入战“疫”。

国际图联(IFLA)收集了各国图书馆的闭馆情况及应对措施, 通过一个开放共享页面展示给全球图书馆界<sup>[1]</sup>, 希望借此来分享经验, 团结一致抗击疫情。各国图书馆学(协)会正在通过自身的工作为其成员提供支持, 许多都在其官网建立了新冠肺炎专题页面, 持续更新全国乃至全球范围内的可靠资源、指南列表, 并鼓励图书馆之间进行沟通, 交流战“疫”思想和实践。IFLA和各国图书馆学(协)会的支持与倡议, 为图书馆应对疫情、做出决策带来了动力和方向。高校图书馆

作为支撑教学与科研工作的重要机构, 其在疫情防控期间的应急措施和服务创新备受关注。如何快速实现线下工作到线上服务的转移, 如何及时响应图书馆用户的文献资源请求, 如何助力教师开展线上教学, 如何为科研人员的新肺炎研究提供支持等都是考验高校图书馆应急服务能力的重要维度。国内高校图书馆在此次疫情防控工作中充分展现出图书馆人的责任与担当, 发挥了专业能力与服务精神, 为疫情防控和高校的教学科研工作作出了应有的贡献。其他各国高校图书馆也纷纷采取战“疫”措施。全球疫情危机之下, 经验的学习与共享显得格外重要, 其他国家高校图书馆的优秀举措和经验, 将为我国高校图书馆优化应急服务带来一定的启示。

\*本研究得到2019年湖南省教育厅优秀青年课题“大数据环境下高校图书馆助力‘双一流’建设研究”(编号: 19B555)资助。

## 1 调研设计

### 1.1 调研对象

本研究拟选取U.S.News发布的2020年世界大学排名榜单上分别位列美国、英国和日本前5位的高校图书馆作为调研对象。由于加州理工学院(美国高校中排在第5位)未能在其图书馆官网上获取到COVID-19相关的服务信息,继而将排在第6位的哥伦比亚大学图书馆作为调研对象之一。因此本研究的调研对象最终确定为以下15所高校图书馆,分别为哈佛大学图书馆、麻省理工学院图书馆、斯坦福大学图书馆、加州大学伯克利分校图书馆、哥伦比亚大学图书馆、牛津大学图书馆、剑桥大学图书馆、帝国理工学院图书馆、伦敦大学学院图书馆、爱丁堡大学图书馆、东京大学图书馆、京都大学图书馆、大阪大学图书馆、东北大学(日本)图书馆、名古屋大学图书馆。所选取的研究对象在三国均具备较高的代表性。

### 1.2 调研内容与方法

参考相关研究中对国内高校图书馆应急服务调研所选用的调研指标和分析维度,结合对调研对象官方网站的初步浏览,将本研究的调研与分析内容确定为6个方面,即疫情期间的总体方案、资源建设、纸质文献服务、数字文献服务、教学嵌入服务、新冠肺炎的研究支持服务。

本研究主要采用网络调查法。通过访问各高校图书馆的官方网站,对其开设的COVID-19图书馆专栏、发布的相关新闻通知、图书馆服务(Library Services)或LibGuides中新开设的相关指南导航等进行调查,获取所需信息。此外,IFLA的“新冠病毒和全球图书馆界”(COVID-19 and the Global Library Field)开放共享页面、ALA的“大流行防范”(Pandemic Preparedness)专题页面、Ithaka S+R的“COVID-19:用于高等教育和学术图书馆的资源”(COVID-19: Resources for Higher Education and Academic Libraries)专题页面等也提供了部分参考信息<sup>[2]</sup>,笔者将通过访问这些专题网站获取相关信息作为调查数据的补充。

## 2 国外一流高校图书馆应对疫情的举措

国外高校图书馆在疫情期间,积极监控本地区和

全球COVID-19疫情的蔓延发展情况,实时跟踪大学机构应急指南的变化,根据这些发展情况变更图书馆的工作时间、空间服务、人员安排和业务功能等。各高校图书馆几乎都经历了四个阶段,即采取预防手段的正常开放阶段、采取一定限制措施的有限开放阶段、最低限度提供实体服务阶段、完全闭馆阶段。随着各国疫情危机等级的提升,现阶段高校图书馆都已进入完全闭馆阶段,各馆纷纷创新与完善线上服务,采取多种应急措施保障高校师生的教学科研需求,部分图书馆亦在为COVID-19的科学研究工作提供创新保障服务。

### 2.1 总体方案

疫情在美、英、日三国爆发后,高校图书馆迅速采取行动,从总体上安排部署应对疫情的各项工,通过创建专门的COVID-19响应专栏、发布新闻通知等方式,将图书馆的总体应对方案告知高校系统的所有成员。

(1) 开辟战“疫”专栏。15所高校图书馆均开辟了战“疫”专栏。其中,除大阪大学和伦敦大学学院图书馆之外,13所图书馆均在网站页面的顶部或者其他醒目位置设置COVID-19导览提示框,引导访问用户查看图书馆的战“疫”专栏。专栏内容大致都包含3个方面,即图书馆闭馆通知、线下服务变更、线上服务指导。日本东京大学和京都大学图书馆则是将图书馆系统中由各分馆发布的闭馆及服务变更通知信息加以汇总,通过链接列表的方式整合发布在战“疫”专栏。通过开辟战“疫”专栏,为高校师生、研究人员提供便捷的一站式访问服务。

(2) 战“疫”新闻宣传。15所图书馆均通过网站发布新闻通知及时传达本馆的战“疫”政策和措施。新闻的主题基本涵盖三大类,即应对疫情的限制措施(完全闭馆之前)、闭馆通知及服务变更、线上服务与资源推荐。美国一些高校图书馆还发布了线上阅读推广主题的新闻,如哈佛大学和麻省理工学院图书馆发布了庆祝国家诗歌月线上活动的新闻;加州大学伯克利分校图书馆推送《图书馆员建议您在家时要读书》的推文,该推文列出了馆员的推荐书单及在线访问链接。还有一些图书馆发布了本馆特色服务的新闻,如哥伦比亚大学图书馆发布3篇推文,报道了该馆馆员为3D打印防护面罩提供指南和设计。总体来看,美国高校图书馆网站的战“疫”新闻宣传相较英国和日本主题更为多样。

## 2.2 资源建设

美英日高校图书馆均在保障师生文献需求方面积极采取应对措施,如持续扩充图书馆的数字资源供给、整理发布免费资源、疫情资源存档等。

(1) 数字资源采购。对于师生有需求而图书馆尚未提供的资源,高校图书馆将采购工作的资源类型相应地调整为仅限数字资源,尽量响应高校师生的数字资源购买请求。除哥伦比亚大学、京都大学和名古屋大学的图书馆之外,其余12家图书馆明确说明在疫情期间会继续响应师生对数字资源的购买请求,并在战“疫”专栏中列出了申请购买的操作指南。

(2) 整理发布免费资源。远程访问期间,高校用户获取在线资源会受到相应访问条款的限制,对此,众多数字资源出版商都采取了有效措施——限时免费开放数字资源并简化用户远程访问的登录和获取流程。但是,相关信息是零散发布于各资源网站上的,这在一定程度上会降低用户获取资源的效率。为此,高校图书馆通过对各资源网站的采集梳理,将这些疫情期间临时免费资源整合发布在图书馆网站上,为用户提供统一便捷的访问途径,并积极与出版商协商,争取图书馆签约资源的临时访问权限拓展。除斯坦福大学图书馆之外,其他14所调研高校的图书馆均对临时免费资源进行了整理发布。其中,13家图书馆建立了临时免费资源的列表导航,导航中基本涵盖资源链接、内容简介、访问期限及访问方式等内容。一些图书馆更是贴心地对免费资源进行了分类,如麻省理工学院图书馆按资源类型分为教科书和电子书、期刊、COVID-19文章和数据集、电影和音乐等;大阪大学图书馆按照资源访问权限划分为机构成员限时免费资源、订阅范围内的限时扩展资源、任何人都可以免费获取的资源(无须校园ID与密码)。

(3) 高校疫情资源存档。疫情期间,高校师生也在以自己的方式投身于疫情防控之中,他们在此间的经历都是独一无二且极其重要的。高校图书馆是高校的文化传承中心,理应承担起记录和保存本校重大事件的责任。3家图书馆发布了高校疫情资源存档方面的通知。斯坦福大学由档案馆员发起“COVID-19校园社区归档项目”<sup>[3]</sup>,邀请学校教职工和学生分享他们在全球疫情期间的工作经历和日常生活记录,截至2020年4月21日,已收到超过125名教职员工的反馈,包括日记、照片、诗歌、创意艺术项目等各种类型资源的数字形式,所有提交的内容都将被添加到斯坦福数字

资料库(Stanford Digital Repository)中,作为图书馆的特色馆藏予以保存和共享。哥伦比亚大学正在通过多种渠道收集大学官方应对COVID-19的信息,还邀请师生、校友、图书馆馆员和大学职员等分享他们在疫情期间的经历和反思,存档为图书馆的特色馆藏。剑桥大学图书馆由档案管理员进行规划,呼吁师生以及社会各界贡献新冠肺炎疫情期间的经历,通过建立合作馆藏希望为后代研究人员捕获有关疫情的社会和历史记录。

## 2.3 纸质文献服务

随着疫情形势的加剧,各图书馆逐步暂停了纸质文献的直接借还和馆际互借服务,图书馆馆藏目录系统暂停开放物理访问服务,高校用户的纸质文献请求将被保留,直至开馆后再予以通知回复。各馆根据实时疫情和师生的教学科研需求,在纸质文献的延期归还和扫描传送方面作出及时的规划调整。

(1) 延期归还服务。15家图书馆均在战“疫”专栏中或通过新闻发布纸质文献的延期归还通知,明确说明免除疫情期间到期文献的逾期罚款,并随着图书馆关闭时间的延长相应调整归还期限。部分图书馆对于有特殊原因必须归还图书的请求,提供邮件退回服务,如斯坦福大学图书馆、牛津大学图书馆、名古屋大学图书馆等。

(2) 扫描传送服务。7家图书馆在疫情期间适量提供纸质文献的扫描传送服务,该服务主要针对有急切研究需求或教学需求的人员。哥伦比亚大学图书馆努力尝试从合作馆获得师生迫切需要的纸质书籍部分章节的扫描版本,以尽量满足师生的文献扫描传送请求。东北大学(日本)医学分馆为了支持医务人员,提供面向该类人群的纸质文献复印或扫描传送服务,同时在一定程度上满足其申请校外借阅的请求。

## 2.4 数字文献服务

为保障高校用户的远程教学科研工作,图书馆积极行动,拓宽数字文献访问途径、设置一站式导航,设法以最便利高效的方式为师生的资源获取提供支持。

(1) 远程服务导航。除名古屋大学图书馆之外,14所高校图书馆通过一站式导航的方式提供远程访问数字文献的指导。其中,麻省理工学院图书馆和加州大学

伯克利分校图书馆的远程服务指导是在其战“疫”专栏中发布的,其他12家图书馆则是专门建立了针对数字文献远程服务的导航。各高校图书馆的数字文献远程服

务情况见表1。11家图书馆在导航中统一发布各类型数字文献库的简介和访问链接。11家图书馆在导航中发布了如何从校外访问数字资源的指导或指南链接。

表1 国外一流高校图书馆数字文献远程服务情况

高校图书馆	远程服务导航	导航相关内容	校外访问途径
哈佛大学图书馆	研究和出版的远程支持	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导	①Harvard Key认证系统登录; ②Harvard VPN; ③创建临时账号
麻省理工学院图书馆	COVID-19响应期间的图书馆服务和资源	数字文献校外使用通知;参考咨询服务指导;校外访问指南的链接;临时免费资源导航的链接	①MIT Touchstone身份验证系统; ②MIT VPN; ③创建临时账号
斯坦福大学图书馆	在线访问资源和服务	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导;校外访问指南的链接	①代理服务器EZproxy; ②Stanford VPN; ③设置Google Scholar; ④创建临时账号
加州大学伯克利分校图书馆	加州大学伯克利分校图书馆用户的COVID-19门户	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导;校外访问指导及链接;数字文献传递服务	①代理服务器EZproxy; ②VPN
哥伦比亚大学图书馆	您的在线图书馆	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导;临时免费资源导航的链接	①代理服务器EZproxy; ②CUIT VPN ③CUIT Citrix; ④创建临时账号
牛津大学图书馆	发现电子资源	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导;校外访问指导及链接	①SSO账户登录访问; ②VPN
剑桥大学图书馆	在线发现文章、期刊、数据库和书籍	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导	①Raven ID和密码登录; ②UIS VPN
帝国理工学院图书馆	从校园之外访问在线资源电子资源帮助页面	数字文献库的简介和链接汇总;参考咨询服务指导;校外访问指导及链接	①用户名和密码登录; ②LibKey Nomad; ③设置Google Scholar
伦敦大学学院图书馆	访问在线图书馆资源	访问在线资源的链接及资源介绍;参考咨询服务指导;校外访问指导	UCL用户名和密码登录
爱丁堡大学图书馆	在线学习和远程工作指南	数字文献库的简介和链接汇总;校外访问指导及链接;临时免费资源导航的链接;在线使用图书馆培训视频	①用户名和密码登录; ②代理服务器EZproxy; ③UKAMF (Shibboleth)的 大学登录名登录; ④创建临时账号; ⑤VPN; ⑥Kopernio拓展程序
东京大学图书馆	[COVID-19爆发期间的图书馆服务]	数字文献库的简介和链接汇总;校外访问指导及链接	①SSL-VPN; ②验证网关服务; ③创建临时账号
京都大学图书馆	在家中学习可使用电子资源对新型冠状病毒的响应;	数字文献校外使用通知;校外访问指导及链接;临时免费资源导航的链接	①浏览器安装指定插件; ②KUINS-VPN; ③创建临时账号
大阪大学图书馆	免费访问数据库,电子期刊和电子书	数字文献校外使用通知;校外访问指导	个人ID和密码验证
东北大学(日本)图书馆	[试用版]可在线使用的电子资源的信息	各资源简介及链接列表;校外访问指导	①基于Shibboleth的GakuNin 认证登录; ②VPN
名古屋大学图书馆	-	-	①个人ID和密码验证; ②创建临时账号

(2) 校外访问途径。15家图书馆均在其网站中提供了校外访问指导。经调查可知,国外高校图书馆大多支持多种校外访问途径,其中基于高校身份凭据(高校发行的个人ID)的统一身份认证系统登录是许多图书馆长期使用的远程访问途径,通过一个单一、方便的用

户名(ID)和密码,便可让身处各地的用户访问图书馆的各种资源和服务。通过代理服务器EZproxy登录是美国高校图书馆较为支持的途径之一,EZproxy可以将高校计算机网络之外的登录用户标识为高校电子资源提供商的用户,从而实现对图书馆订阅数字资源的校外访

问。创建临时账号访问是一些发布临时免费资源的服务商提供的针对其特定资源的访问方式。11家图书馆开通了虚拟专用网(VPN)访问途径,但一些图书馆仅将其作为辅助途径。通过表1可知,多数调研高校图书馆开通2种及以上校外访问途径,其中爱丁堡大学图书馆提供的访问途径最多(有6种),多样性的访问途径为高校用户获取数字资源提供了多种选择,一定程度上缓解了大量用户同时登入某一系统造成的服务器过载情况,提升了用户的远程访问体验和资源获取效率。

## 2.5 教学嵌入服务

疫情期间,各高校都逐步开始了2020年春季学期的线上授课,高校图书馆作为教材教参的储备与支持中心,竭力为师生远程教学提供多样化的支持与服务。

(1) 持续建设的课程指南。10家美英高校图书馆均有其持续建设的课程指南,该类指南是图书馆馆员与相应课程的教师合作,按照课程或学科主题建设的,提供课程所需教材教参储备、电子书及其他类型的数字资源、课程研究和写作所需工具的指导等,并嵌入相应学科馆员的联系方式以获得个性化的指导。这种持续建设的课程指南让高校图书馆在面对突如其来的疫情时不至于措手不及,多年课程资源建设的经验以及系统化的课程资料储备都为图书馆应对远程教学的种种考验提供了及时有效的支持。目前,麻省理工学院、斯坦福大学和加州大学伯克利分校的图书馆均已嵌入2020年春季课程的指南。日本高校图书馆则相对缺乏该类课程指南的建设。

(2) 远程教学支持服务。国外高校图书馆通过多种方式为高校师生的远程教学提供支持。各高校图书馆馆员均在线提供教学需求方面的咨询服务。在教材教参的保障方面,各图书馆积极开发解决方案,如加紧购买课程所需的电子版教材,与出版商协商扩充纸质课程储备的电子版访问途径,为部分有特定需求的教师提供纸质版教材的扫描、复印或借阅服务等。美国5家高校图书馆和牛津大学图书馆还嵌入了HathiTrust紧急临时访问服务(ETAS)。HathiTrust是一个非营利性的学术和研究图书馆合作组织,于2020年3月31日启动了紧急临时访问服务(ETAS),为成员图书馆提供部分馆藏纸质书(约30%~40%)的数字化版本,以支持其所在机构的教学与研究任务<sup>[4]</sup>。一些图书馆还开设了相应的教学支持服务专栏,如哈佛大学图书馆建立了远

程教学(Teach Remotely with Harvard Library)、远程学习(Learn Remotely for Harvard Students)专栏导航,导航中将现有能够用于远程教学的数字资源进行整合发布,还提供了师生利用Zoom(视频会议软件)进行线上授课与学习的指导。爱丁堡大学图书馆创建信息服务远程工作指南,提供远程教学和学习的技术培训及支持资源。东京大学和东北大学(日本)图书馆将各院系教学大纲中指定的书籍清单进行汇总,方便师生参照此列表导航查看是否有电子版教材。总体来看,美英两国高校图书馆开展的远程教学支持服务形式更为多样,在电子版教材教参的扩充储备方面应对更为及时高效,展现出较强的专业性。

(3) 远程信息素养教育。线上教学、居家科研等都对高校用户的信息素养能力提出了较高要求,高校图书馆应当继续履行好信息素养教育的职责,通过线上方式实施培训与教育,以帮助高校用户轻松应对疫情带来的种种挑战。通过调查可知,美国哈佛大学、斯坦福大学和哥伦比亚大学的图书馆都通过Zoom开展研究指导方面的远程研讨会(Workshops)。如哈佛大学图书馆目前已提供整理您的数据(Get Your Data Organized)、让研究数据公平(Let's Make Research Data FAIR)、研究数据生命周期(the Research Data Lifecycle)等主题的线上研讨会。英国除爱丁堡大学图书馆之外,其他4家图书馆均开展了信息素养线上研讨会,如帝国理工学院图书馆通过Microsoft Teams在线直播提供数字和信息技能、学术技能、引用技能等主题线上研讨会。实际上,美英两国高校图书馆一向重视信息素养教育类资源的建设,各图书馆网站基本都有自建的研究指南类在线导航,或是基于Lib-Guides平台的研究指南,提供文献检索、研究技能、研究工具使用、研究数据管理、学术出版等素养与能力的详细指导。这类持续建设的研究指南在此次疫情危机中彰显出极大的信息素养教育价值。日本只有东京大学图书馆在其在线学习和远程工作指南(Guide for Online Study & Remote Work)资源专栏中汇总发布了信息素养相关的在线课程链接,其他日本高校图书馆网站中未能获取远程信息素养教育相关的信息。

## 2.6 新冠肺炎疫情的研究支持服务

以高水平的科学研究支撑高质量的高等教育是现代大学的核心办学理念<sup>[5]</sup>。在这场全球战“疫”中,COVID-19的

研究是最为核心的任务。高校图书馆虽然不能以直接的方式参与到相关的研究工作之中,但可以充分发挥自身的资源和专业服务优势,为科研人员提供专业的资源推介服务与主题跟踪服务。

(1) 开辟COVID-19主题资源专栏。出于对节省检索时间、提升研究效率的考虑,被调研的高校图书馆大多对出版商免费发布的COVID-19相关的医学信息和研究论文进行广泛的收集和整理,并在图书馆网站上建设专栏进行发布与推送。所调查的图书馆中有10家开辟了COVID-19主题资源专栏,以资源列表的方式予以发布,基本涵盖资源简介、访问链接、访问权限及方式等内容,并且该主题列表是持续更新完善的。哈佛大学图书馆除了整理发布出版商提供的免费主题资源,还将最新采购的一批医学期刊的HOLLIS(哈佛大学图书馆的馆藏目录系统)访问链接统一发布于该主题资源专栏之中。牛津大学图书馆在整理发布主题资源之外,还设置了牛津大学循证医学中心问答模块,针对COVID-19相关的临床问题(主要针对初级保健)进行答疑。

(2) COVID-19研究的主题跟踪服务。共有4家被调研的美英高校图书馆为COVID-19研究提供主题跟踪服务。哈佛大学图书馆学术交流办公室鼓励和支持本校研究人员将COVID-19的最新研究成果存储到哈佛大学的开放存取研究资料库DASH中,帮助其成果迅速开放获取,更大范围地被各国研究人员获取和利用。麻省理工学院图书馆的数据管理服务团队为MIT成员的COVID-19研究提供科研数据的管理、存储和共享服务,包括创建研究数据管理计划、组织和储存数据、通过期刊出版物和数据存储库共享数据以提高研究的可见性等。该数据管理服务帮助研究人员对其COVID-19研究产生的大量数据进行科学有效的管理和储存,极大提高了研究人员的工作效率,同时将数据进行开放共享,以便全球COVID-19研究者都能获取和利用已有的数据成果。帝国理工学院图书馆以专栏形式发布本校师生的COVID-19研究成果,支持开放获取。帝国理工学院图书馆和伦敦大学学院图书馆均为NHS(英国国家医疗服务体系)工作人员提供资源支持与一对一的培训和指导,为其从事COVID-19的临床研究提供高质量的数据支撑。

### 3 对我国的启示

突如其来的疫情危机,让高校图书馆的工作和服

务都相应地转移到线上进行,这不仅考验着高校图书馆的应急服务能力,同时也是对图书馆长期以来数字化建设成效的检验。我国高校图书馆在此次疫情防控期间,快速反应,积极作为,迅速推出了一系列应急措施与创新服务,如无接触“书送达”满足纸质图书借阅需求、多样化线上阅读推广活动输送精神补给、多措并举宣传引领信息抗“疫”、扩充数字教材助力远程教学等。多种应急举措为我国高校师生的居家研学和远程教学提供了及时专业的保障,展现了图书馆较强的应急服务能力。但此次疫情防控中也暴露出我国高校图书馆线上服务的不足之处,如资源推介缺乏集成性与系统性;电子教材教参系统的建设尚不完善;远程信息素养教育的针对性与实用性不足;疫情资源的存储与建设未受到足够重视等。通过对国外一流高校图书馆应对疫情的举措进行调研,可以发现他们表现出了较为专业的应急服务与线上服务能力,尤其是美英两国高校图书馆,其多年来的数字化建设成果与经验都在此次疫情危机中发挥了未雨绸缪的作用。现将从此次调研中获取到的经验启示总结如下,希望为我国高校图书馆提升应急服务和线上服务能力带来一定的借鉴。

(1) 提供专栏导航式的资源与服务发布。通过对调查结果的梳理与总结,可以发现国外一流高校图书馆十分重视资源与服务的整合式建设与提供。许多被调查高校图书馆的战“疫”总体方案、临时免费资源、疫情专题资源、远程资源服务指导等都是通过开辟专栏导航的方式予以发布,该种形式在资源的归类整理、服务的整合提供方面表现出一定的优势,让高校用户可以从自己的研究方向、学科方向、资源需求出发,通过一站式的方式获取到所需的资源与服务。而我国高校图书馆更倾向于消息推送式的发布形式,对于资源一般是出版商提供一个便推送一个,即使是后期的汇总发布也缺乏相应的分类整合,难以契合师生需求的推送,很容易让师生在这类消息的轰炸中无所适从,从而使推送与服务效果大打折扣。我国高校图书馆应该借鉴国外图书馆专栏导航式的资源与服务发布方式,更多地基于“用户思维”从高校用户的角度出发为其提供服务。

(2) 建设数字化课程资源储备平台。美英一流高校图书馆持续建设的课程指南很大程度上保障了远程教学的课程资源需求,有效助力了远程教学的开展。我国高校图书馆虽然在此次电子教材教参的调度保障上表现出非常高效的工作效率,最大限度地保障了远程教学的顺利开展,但存在的大规模人力耗费、时滞较长等

问题都让我国高校图书馆意识到建设一个数字化课程资源储备平台的迫切性与重要性。我国高校图书馆可以参照美英课程指南的建设方法,通过与课程教师的通力合作,围绕各学科或课程主题,对课程所需电子版教材教参、课程相关数字资源、支持课程学习或研究的信息素养教育资源等加以整合,建设为一站式的数字化课程资源储备平台。

(3) 信息素养教育的系统化建设与定制化指导。美英高校图书馆持续建设的研究指南类导航为师生在远程学习和研究中遇到的文献检索、研究工具使用、研究数据管理、参考文献管理、论文写作与投稿等较为普遍的研究问题提供了详细的指导,使图书馆馆员在疫情期间能够投入更多的精力于远程教学支持服务以及为研究人员提供定制化研究跟踪服务等。日本京都大学图书馆也建设了信息素养教育的指南与课程支持(Guide & Course Support)在线导航;东北大学(日本)图书馆在研究支援和学习支援(学习支援)中发布学术信息素养教育的指南与开放课程。我国高校图书馆亟须建设全面的信息素养教育类在线指南。美英高校图书馆以远程研讨会形式开展的定制化研究指导也值得我国借鉴,该类研讨会能够提升信息素养教育的针对性与效果性,更好地帮助师生解决远程研究中遇到的特定研究问题。

(4) 专题特藏资源的建设与储存。疫情资源存档为将来了解COVID-19如何影响高校师生的工作、学习

和生活等提供了途径,也为将来研究这一时期的历史和相关事件等提供了原始信息源。我国高校图书馆可以借鉴国外相关做法,对高校发布的疫情相关信息、师生抗击疫情的经历和场景等进行存档,建设为图书馆的专题特藏。此外,要发挥机构知识库的资源储存与开放共享职能,对高校研究人员产生的COVID-19专题研究成果加以组织、管理、存储及开放共享。

## 参考文献

- [1] IFLA. COVID-19 and the Global Library Field [EB/OL]. [2020-04-25]. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>.
- [2] COVID-19 | IthakaS+R [EB/OL]. [2020-04-27]. <https://sr.ithaka.org/our-work/covid-19/>.
- [3] Stanford Libraries staff keep students and faculty connected to vital resources during virtual spring quarter | Stanford Libraries [EB/OL]. [2020-04-23]. <https://library.stanford.edu/node/171852>.
- [4] HathiTrust Response to Covid-19 | www.hathitrust.org | HathiTrust Digital Library [EB/OL]. [2020-05-01]. <https://www.hathitrust.org/covid-19-response>.
- [5] 蔡文伯,王亚芹. UNESCO“教育2030行动框架”对我国高等教育发展的冲击与启示[J]. 广西师范大学学报:哲学社会科学版, 2019(1): 110-116.

## 作者简介

石婉雯,女,1995年生,硕士研究生,研究方向:现代图书馆管理、数字出版。

徐军华,男,1979年生,博士,副教授,通信作者,研究方向:高校图书馆管理、数字阅读推广, E-mail: 363091534@qq.com。

The Measures and Enlightenment of Foreign University Libraries in Response to Novel Coronavirus Pneumonia

SHI WanWen<sup>1</sup> XU JunHua<sup>1,2</sup>

(1. School of Public Administration, Xiangtan University, Xiangtan 411105, China;

2. Public Information Resources Management and Exploitation Science Base, Xiangtan University, Xiangtan 411105, China)

Abstract: Taking U.S. News 2020 World University Ranking List as a reference, the top five university libraries in the United States, Britain and Japan were selected as the objects of investigation. Through the method of online investigation, this paper investigates and analyzes the measures taken by the foreign first-class university libraries to deal with the epidemic situation from six aspects: the overall response plan, resource construction, paper document service, digital document service, teaching embedded service, and COVID-19 research support service. Foreign university libraries have shown more professional emergency service capabilities and online service capabilities in epidemic prevention and control. Chinese university libraries can learn from the experience to further enhance emergency services and online service capabilities, such as developing column navigation to release resources and services, building a digital curriculum resource reserve platform, systematically building online guides for information literacy education and providing customized guidance, building and storing special collection resources.

Keywords: Novel Coronavirus Pneumonia; Epidemic Prevention and Control; Online Service; Foreign University Libraries

(收稿日期: 2020-09-27)